

**ANALISIS PERBEDAAN WAJIB PAJAK PATUH DAN WAJIB PAJAK TIDAK
PATUH TENTANG PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PERSEPSI
PELAYANAN PETUGAS PAJAK DI UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR LAMONGAN**

Oleh :
Putri Defi Febrianti

ABSTRAK

Salah satu jenis pajak daerah yang saat ini memegang peranan yang sangat besar dalam pencapaian penerimaan PAD (Pendapatan Asli Daerah) didapat dari sektor pajak kendaraan bermotor. Dengan diberlakukannya UU No.28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, kewenangan jenis pajak Propinsi. Masyarakat belum mengetahui seluruhnya isi dari peraturan perundang-undangan tersebut karena belum sempurnanya sosialisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh pemerintah, sedangkan aparatur pajak yang terkait hanya menjalankan wewenangnya sesuai peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidaksamaan cara pandang yang mengakibatkan terganggunya pelaksanaan teknis di lapangan dalam pemenuhan asas keadilan sekaligus menyangkut pelayanan yang sangat penting bagi pembentukan kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu dibuatlah penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan wajib pajak patuh dan wajib pajak tidak patuh tentang pengetahuan perpajakan dan persepsi pelayanan petugas pajak di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Lamongan.

Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan kuesioner secara langsung pada objek penelitian yaitu wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar dari tahun 2007 sampai dengan 2009 sebanyak 6.094 wajib pajak. Karakteristik ini dikelompokkan dua kriteria sampel, yang pertama kelompok sampel wajib pajak patuh ditandai dengan surat tanda kendaraan bermotornya tidak ada sanksi administrasi/denda. Kelompok kedua adalah kelompok sampel wajib pajak tidak patuh yang surat tanda kendaraan bermotornya terdapat sanksi administrasi/denda. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif dengan metode uji-t.

Hasil penelitian ini terbukti ada perbedaan yang signifikan antara wajib pajak patuh dan wajib pajak tidak patuh tentang pengetahuan perpajakan dan persepsi pelayanan petugas pajak di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Lamongan

Keyword : Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Pelayanan

**ANALISIS PERBEDAAN WAJIB PAJAK PATUH DAN WAJIB PAJAK TIDAK
PATUH TENTANG PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PERSEPSI
PELAYANAN PETUGAS PAJAK DI UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR LAMONGAN**

Oleh :
Putri Defi Febrianti

ABSTRACT

One type of local tax which is currently holding a very large role in achieving acceptance of the PAD (Regional Income) derived from the sector, motor vehicle tax. With the enactment of Law No.28 of 2009 on Local Taxes and Levies, the authority of provincial tax types. Communities not yet fully know the contents of the legislation is due to the incomplete dissemination of laws and regulations issued by the government, while tax officials relating only to run its authority according to regulations set forth. This causes the inequality of outlook which resulted in disruption of the technical implementation in the field in compliance with the principle of justice as well as related services that are very important for the formation of taxpayer compliance pay motor vehicle tax. Therefore this research was made in order to determine and analyze the differences abiding tax payers and tax payers are not abiding about the taxation of knowledge and perception of service tax officer in the Technical Implementation Unit of the East Java Provincial Revenue Office Lamongan.

This research was conducted by questionnaire directly on the object of research is taxpayer motorcycles registered from 2007 to 2009 as many as 6094 the taxpayer. These characteristics are grouped two criteria sample, the first group of samples abiding taxpayers are marked with the letter sign bermotornya vehicle no administrative penalties / fines. The second group is a sample group of taxpayers who do not obey the letter sign bermotornya vehicle contained administrative penalties / fines. The data analysis technique used is the technique of quantitative analysis by t-test method.

The results of this study proved there was a significant difference between abiding taxpayers and non-compliant taxpayers about tax knowledge and perception of service tax officer in the Technical Implementation Unit of the East Java Provincial Revenue Office Lamongan

Keyword: Tax Payer, Tax Knowledge, Perceptions Service

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya dengan pancasila sebagai dasar, tujuan dan pedoman pembangunan nasional. Oleh karena itu pembangunan nasional harus dilaksanakan merata di seluruh tanah air dan harus benar-benar dirasakan oleh seluruh rakyat sebagai perbaikan tingkat hidup yang berkeadilan sosial yang menjadi tujuan dan cita-cita kemerdekaan Indonesia. Pemerintah Indonesia masih terus berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik material maupun spiritual dalam rangka mewujudkan tercapainya pembangunan nasional yang telah dicita-citakan. Dalam hal ini dibutuhkan adanya suatu kerjasama atau hubungan timbal balik antara untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber-sumber penerimaan daerah dari dalam negeri salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor (Margono,2006: 1).

Menurut Margono (2006: 2), Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling potensial. Hal ini pajak merupakan sarana utama dalam mencapai tujuan negara tidak semata mata digunakan untuk memasukkan

uang sebanyak-banyaknya kepada kas negara tetapi juga ditujukan untuk memberikan kemakmuran dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam hal ini tujuan yang ingin dicapai adalah menciptakan masyarakat yang adil dan makmur baik secara material maupun spiritual. Banyak sedikitnya modal yang diperlukan negara tergantung pada tingkat perekonomian negara serta jumlah rakyat yang ada. Semakin besar tingkat perekonomian suatu negara maka semakin besar pula kebutuhannya serta semakin besar pendapatan yang diperlukan. Maka dapat dikatakan bahwa pajak disamping untuk melaksanakan kehidupan negara melalui anggaran rutinnya juga digunakan untuk membiayai pembangunan dalam rangka pencapaian kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia.

Ditinjau dari sudut ekonomi, pajak merupakan jiwa negara karena tanpa pajak maka negara tidak akan hidup kecuali negara itu mempunyai penerimaan yang besar dari sumber alam seperti minyak dan gas bumi maupun sumber penerimaan lainnya. Pemerintah sadar bahwa untuk masa mendatang penerimaan dari sumber alam tersebut tidak dapat diandalkan lagi mengingat sifatnya yang terbatas. Oleh karena itu pajak dijadikan sumber utama penerimaan negara disamping sumber-sumber lainnya. Salah satu sumber penerimaan negara adalah pajak, maka pajak merupakan beban bagi rakyat. Mengingat bahwa beban selalu memberatkan mereka yang harus memikulnya, maka sewajarnya bila beban bagi rakyat yang berupa pajak harus ditetapkan seadil-adilnya. Negara Republik Indonesia sebagai negara kesatuan menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan

pemerintahan, dengan memberikan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah sebagai upaya untuk menghadapi perkembangan keadaan, disamping itu kemampuan daerah dibidang keuangan ini juga merupakan salah satu kriteria penting untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri (Margono,2006)

Sebagaimana dikemukakan oleh Mardiasmo (2009), bahwa otonomi yang diberikan kepada daerah kabupaten dan kota dilaksanakan dengan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada pemerintah daerah secara proporsional. Artinya pelimpahan tanggung jawab akan diikuti oleh pengaturan pembagian, pemanfaatan, dan sumber daya nasional yang berkeadilan, serta pertimbangan keuangan pusat dan daerah.

Sejalan dengan kewenangan tersebut, pemerintah daerah diharapkan lebih mampu menggali sumber-sumber keuangan khususnya untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan pemerintah dan pembangunan di daerahnya melalui Pendapatan Asli Daerah atau PAD (Sidik, 2002). Mengingat tidak semua sumber pembiayaan diberikan kepada daerah, maka daerah diwajibkan untuk menggali sumber - sumber keuangannya sendiri berdasarkan peraturan perundang - undangan yang berlaku (Mamesah, 1995).

Salah satu jenis pajak daerah yang saat ini memegang peranan yang sangat besar dalam pencapaian penerimaan tersebut didapat dari sektor pajak kendaraan bermotor. Dewasa ini sarana transportasi menjadi salah

satu aspek yang sangat dibutuhkan masyarakat. Dengan semakin banyaknya fasilitas jalan raya yang dibangun pemerintah menyebabkan impuls masyarakat akan kepemilikan kendaraan bermotor semakin tinggi. Masyarakat seakan tidak terpengaruh terhadap perekonomian Indonesia yang sedang sakit. Disamping itu adanya kemudahan kredit dari suatu persekutuan dagang atas kepemilikan kendaraan bermotor juga mempengaruhi masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor. Dengan demikian beban pajak yang akan ditanggung oleh pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar dan akan memberikan kontribusi yang besar pula bagi penerimaan kas daerah (Margono,2006).

Mengingat pentingnya pajak kendaraan bermotor bagi penerimaan kas daerah maka masalah ini perlu untuk dikaji lebih mendalam dan diteliti apakah perbedaan wajib pajak patuh dan wajib pajak tidak patuh paham tentang pengetahuan perpajakan dan persepsi pelayanan petugas pajak mengenai tunggakan pajak kendaraan bermotor. Dengan diberlakukannya UU No.28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, kewenangan jenis pajak Propinsi. Masyarakat belum mengetahui seluruhnya isi dari peraturan perundang-undangan tersebut karena belum sempurnanya sosialisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh pemerintah, sedangkan aparatur pajak yang terkait hanya menjalankan wewenangnya sesuai peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidaksamaan cara pandang yang mengakibatkan terganggunya pelaksanaan teknis di lapangan dalam

pemenuhan asas keadilan sekaligus menyangkut pelayanan yang sangat penting bagi pembentukan kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

Margono (2006: 5) mengemukakan arti penting pajak kendaraan bermotor secara umum adalah untuk membiayai pengeluaran negara dan daerah khususnya, sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan, untuk kelancaran kegiatan pemerintahan dan pembangunan demi kemaslahatan manusia serta untuk menciptakan pemerataan dan keadilan dalam masyarakat itu sendiri. Arti penting khusus adalah untuk melindungi harta benda dan jiwa warga negara menyangkut keberadaan hak milik kendaraan bermotor tersebut.

Fenomena yang dikembangkan oleh peneliti pada saat ini bahwa soal pembayaran pajak kendaraan bermotor, ditanggapi oleh masyarakat sekitar mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak terlalu memberikan tanggapan atau respon yang serius oleh warga, dikarenakan warga hanya saja tahu pembayaran pajak kendaraan bermotor yang pertama jauh lebih besar dari pada yang berikutnya, selain itu hanya membayar pajak tiap rutinya 1 tahun sekali. Ada pula warga hanya mengetahui pengetahuan perpajakan sebagai kewajiban warga negara untuk taat membayar pajak agar tidak kena sanksi atau denda.

Dalam penelitian terdahulu di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Jawa Timur Surabaya I atau yang biasa disebut dengan UPTD Pendapatan Daerah Surabaya I pada tahun 2005 merupakan pemberi

kontribusi tersebar disektor pajak kendaraan bermotor bagi PAD yaitu Rp.144.000.000.000,- atau 12,3 %. Namun demikian permasalahan tunggakan pajak kendaraan bermotor tetap menjadi fokus perhatian dari UPTD Surabaya I, ini dikarenakan tunggakan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya terus meningkat, seperti yang terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1: Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
Tahun 2003-2005 di UPTD Surabaya I

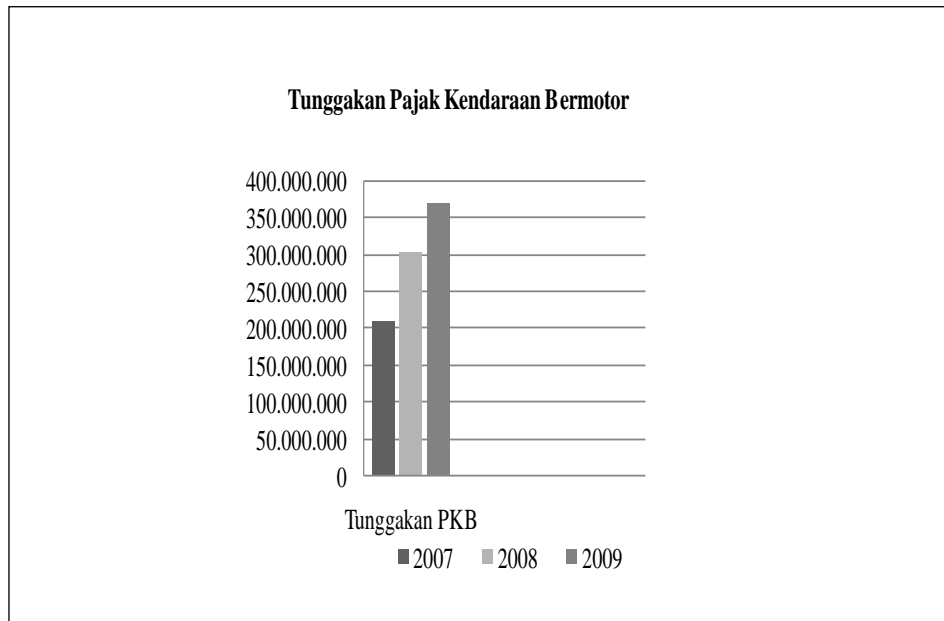
No.	Tahun	Penerimaan PKB	Tunggakan PKB	Prosentase (%)
1.	2003	87.295.278.050	1.003.266.800	1,15
2.	2004	120.752.377.588	1.711.029.300	1,42
3.	2005	149.582.106.772	4.793.982.300	3,21

Sumber : Kantor UPTD Surabaya I, (Hardjati, 2006)

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pada tiap tahunnya tunggakan pajak kendaraan bermotor jumlahnya meningkat. Walaupun penerimaan pendapatan pajak kendaraan bermotor melampaui target dan mencapai tujuan. Menurut Kurniawan (2004), dijelaskan bahwa tunggakan pajak atau dikenal dengan pajak terutang adalah pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam masa pajak, dalam tahun pajak atau dalam bagian tahun pajak menurut ketentuan peraturan perundang - undangan Perpajakan daerah.

Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2007 sampai dengan 2009 pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Lamongan dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1.1: Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
 UPTD Pendapatan Provinsi Jawa Timur Lamongan
 Tahun 2007 - 2009



Sumber: Data Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor yang diperoleh UPTD Provinsi Jawa Timur, Lamongan.

Gambar di atas merupakan tunggakan pajak kendaraan bermotor yang ada di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Lamongan dalam waktu 3 tahun terakhir, yaitu tahun pajak 2007, 2008, dan 2009. Berdasarkan data tersebut tunggakan pajak kendaraan bermotor tiap tahun mengalami peningkatan, dari tahun 2007 Tunggakan PKB sebesar Rp.209.586.300, tahun 2008 Rp.303.278.625, dan tahun 2009 Rp.370.255.375. Kemungkinan dalam hal ini disebabkan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam mematuhi ketentuan peraturan pajak yang berlaku atau minimnya tentang pengetahuan perpajakan dan persepsi pelayanan petugas pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini ada

kemungkinan kurang berperan aktif atau kurang berpartisipasi dalam menyelesaikan tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai wajib pajak patuh dan wajib pajak tidak patuh tentang pengetahuan Perpajakan dan persepsi pelayanan petugas pajak mengenai tunggakan pajak kendaraan bermotor dan menyusun dalam sebuah penulisan dengan topik **“Analisis Perbedaan Wajib Pajak Patuh Dan Wajib Pajak Tidak Patuh Tentang Pengetahuan Perpajakan dan Persepsi Pelayanan Petugas Pajak Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Lamongan.”**

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah ini menyangkut identifikasi persoalan yang akan diteliti sehingga sasaran yang hendak dicapai menjadi jelas, terarah dan dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Berdasarkan hal-hal diatas maka masalah-masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah **“Apakah terdapat perbedaan wajib pajak patuh dan wajib pajak tidak patuh tentang pengetahuan perpajakan dan persepsi pelayanan petugas pajak di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Lamongan?”**

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan wajib pajak patuh dan wajib pajak tidak patuh tentang pengetahuan perpajakan dan persepsi pelayanan petugas pajak di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Lamongan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat atau kegunaan yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Lamongan.

Penelitian ini bisa sebagai masukan / informasi dalam membantu mengadakan perbaikan agar tercipta suatu proses yang benar – benar efektif dan efisiensi.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim

Penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk menindak lanjuti penelitian – penelitian yang serupa dan sebagai referensi bagi peneliti yang sama dan yang akan datang.

3. Bagi Wajib Pajak Patuh dan Tidak Patuh

Memberikan dasar yang lewat bahwa tekanan – tekanan yang diberikan dalam rangka untuk mendapatkan pemahaman tentang pengetahuan perpajakan dan persepsi pelayanan petugas pajak.

4. Bagi Peneliti

Untuk mendapatkan pemahaman tentang perbedaan wajib pajak patuh dan wajib pajak tidak patuh tentang pengetahuan perpajakan dan persepsi pelayanan petugas pajak mengenai tunggakan pajak kendaraan bermotor dengan mengadakan bahan perbandingan antara ilmu yang diterima dengan hasil yang diperoleh.